

留住顧客的挑戰 THE CHALLENGE OF RETAINING CUSTOMERS

哈佛商業評論 (Harvard Business Review) 中有一篇文章談到企業平均每五年會流失 50% 的顧客，通常都是因為「客戶服務」作得不好。一般企業要能夠成功的存活下來，勢必需要每年的利潤達到成長，而企業的作法大多著重在開發新顧客，但其實更重要的是能維持住現有的客戶。

無論是否為營利機構，大多數的領導階層都了解，維持現有顧客的成本比開發新客戶的成本少很多。然而這個事實常被忽略，導致怠慢了對現有顧客的服務。許多負責人甚至不知道每一年他們企業流失客戶量的實際數據。

所謂的「電話行銷」當然是作生意以及增加客源的一種方式，但這是一項事倍功半的手法，需要極大的耐心和毅力。即便如此，吸引新客戶的成功率仍然很低。比較實際以及合理的作法應該是將經營重心放在服務現有客戶，要確實讓老客戶知道他們被高度重視，而且你非常感謝他們。

問題是，我們要如何有效地做到這項服務？

聖經舊約中箴言 27 章 23 節建議一個好的起點：「你要詳細知道你羊群的景況，留心料理你的牛群。」請想像一個牧羊人被賦予照顧、餵養並保護一群羊的責任。他會仔細地看著牠們，會注意牠們的需要是否被滿足，或者羊群是否因某種危險而感到不安。將這種景象放在腦海中，然後把你自己當成你客戶的「牧羊人」。

你要怎麼做？首先，若你尚未追蹤每年失去的顧客數量，就該立刻開始著手計算。這個結果可能會刺激你去想辦法留住他們。你可以聯絡過去的顧客，詢問他們不再與你交易的理由。

你可以向顧客作簡短、隨機的調查，請他們敘述與你作生意的經驗——他們喜歡的部份，尤其是他們不喜歡的部份，有什麼須要改進之處。若你收到一位顧客的抱怨，要盡一切能力解決。並且後續還要跟進，看顧客是否滿意你所做的處理。

所謂的「金科玉律」可以作為卓越的方針——「你們願意人怎樣待你們，你們也要怎樣待人」（馬太福音 7 章 12 節）。耶穌也說：「要愛人如己」（馬可福音 12 章 31 節）。把這些方針放在心中，就是把顧客當成「你的鄰舍」。若角色互換，你變成顧客，你想要被

怎麼對待？你期待怎樣的服務？以身為顧客的角度去檢視你所屬的企業，目前的做法有沒有哪一項是不合格的？

重視既有客戶，不代表我們不應該尋求新顧客。而且不管我們做得多麼努力或提供多好的服務，總還是有些客戶會離去。但如箴言所建議，注意羊群的景況，是確保我們公司有穩定未來的一個方法。

本文版權為正直資源中心 (Integrity Resource Center, Inc.) 所有。本文獲得授權改編自「瑞克·博克思 的正直時刻 Integrity Moments with Rich Boxx」。這系列的文章是以一個基督徒的觀點評論職場的正直議題。

省思 / 討論題目

1. 你知道過去一年，或過去五年，你的公司流失了多少顧客嗎？若知道，你如何處理？若不知道，是什麼原因讓你忽略這個問題？
2. 你的公司或機構目前是否如聖經箴言 27 章 23 節所描述，主動做什麼事去評估「羊群的景況」？你可以做什麼你目前沒做的事？
3. 供需互換，角色互易，若將你自己看成顧客而非供應商。這樣的角色轉換會帶給你什麼新的想法及幫助？
4. 依你之見，請解釋「你們願意人怎樣待你們，你們也要怎樣待人。」這句話的意義？若你按照耶穌的命令「愛人如己」的態度對待客戶，將會為你的生意帶來什麼改變？

註：若你有聖經且想要讀更多有關此主題的經文，請參考以下經節：
利未記19章13節；箴言11章14節，14章4節，15章22節，17章3節，17章10節，21章1節；路加福音10章27-37節

CBMC

臺灣臺北市 104 松江路 22 號 7 樓

TEL：886-2-2581-4937 FAX：886-2-2542-4169

E-Mail：cbmctaiwan@gmail.com

<http://www.cbmc.org.tw>